

**DETERMINACIÓN DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS  
PROVOCADO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO  
TECNOLÓGICO SAN AGUSTÍN DE MONTERÍA**



**MÓNICA MARCELA OLASCOAGA AVILEZ  
LEYDIS PATRICIA PINEDO DURANGO.**

**TRABAJO DE APLICACIÓN Y PROFUNDIZACIÓN EN SST**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL  
MONTERÍA**

**2020**

**DETERMINACIÓN DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS  
PROVOCADO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO  
TECNOLÓGICO SAN AGUSTÍN DE MONTERÍA**

**MÓNICA MARCELA OLASCOAGA AVILEZ  
LEYDIS PATRICIA PINEDO DURANGO.**

**DIRECTOR:  
IPARCO DARÍO PÉREZ VARILLA**

**TRABAJO DE APLICACIÓN Y PROFUNDIZACIÓN EN SST**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL  
MONTERÍA**

**2020**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN INICIAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>9</b>
1.1. Presentación De La Empresa En El Departamento .....	9
1.2. Reseña Histórica .....	9
1.3. Plataforma Estratégica.....	11
1.4. Servicios Ofrecidos por el Instituto Tecnológico San Agustín. ....	14
1.4.1 Formación técnica laboral por competencias.....	14
1.4.2 Formación Continúa – Seminarios/ Cursos/ Diplomados. ....	15
1.4.3 Herramientas utilizadas.....	16
1.5 Sistemas de Gestión .....	18
1.5.1 Sistema de gestión de calidad .....	18
1.5.2 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. ....	18
1.6 Procesos .....	19
1.7. Estructura Organizacional.....	21
1.8 Jornada Laboral .....	22
1.9 Descripción de la Tarea o Proceso Escogido. ....	23
<b>2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>24</b>
2.1 Pregunta de Investigación .....	27
<b>3. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
3.1 Riesgos Laborales .....	27
3.2 Factores de Riesgo .....	29
3.3 Riesgos Psicosociales .....	40
3.4 El Estrés.....	42
3.5 Causas del Estrés Laboral .....	44
3.6 Factores que Condicionan el Estrés Laboral .....	45
3.7 Consecuencias del Estrés Laboral .....	45
3.7.1 Consecuencias cognitivas .....	46
3.7.2 Consecuencias físicas .....	46
3.7.3 Consecuencias emocionales.....	46
<b>4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>5. OBJETIVOS GENERAL .....</b>	<b>50</b>
5.1 Objetivos Específicos.....	50
<b>6. METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO .....</b>	<b>51</b>

<b>7.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
<b>8.</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>69</b>
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>10.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>11.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>74</b>
<b>12.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## **LISTADOS DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 1 Logo Institucional .....</b>	<b>10</b>
<b>Ilustración 2 Mapa de Procesos .....</b>	<b>20</b>
<b>Ilustración 3 Organigrama .....</b>	<b>22</b>
<b>Ilustración 4 Curva de Rendimiento .....</b>	<b>49</b>

## **LISTADO DE TABLAS**

<b>Tabla 1 Programas Certificados en alta Calidad .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2 Equipos y Herramientas .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 3 Peligro Biológico .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 4 Peligro Físico .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 5 Peligro Químico .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 6 Peligro Ergonómico .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 7 Peligro de condiciones de seguridad .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 8 Peligro Psicosociales .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 9 Peligro Ambiental .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 10 Plan de Mejoramiento .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 11 Plan de Acción .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 12 Cuestionario para evaluación de estrés.....</b>	<b>77</b>

## **LISTADO DE LAS GRAFICAS**

<b>Gráfica 1 dolores en el cuello y espalda o tensión muscular .....</b>	<b>53</b>
<b>Gráfica 2 Problemas gastrointestinales, úlceras péptica, acidez, problemas digestivos o del colon .....</b>	<b>53</b>
<b>Gráfica 3 Problemas respiratorios .....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfica 4 Dolor de cabeza.....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfica 5 Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche .....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica 6 Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfica 7 Cambios fuertes del apetito .....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfica 8 Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez .....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica 9 Dificultad en las relaciones familiares .....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica 10 Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades .....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica 11 Dificultad en las relaciones con otras personas .....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica 12 Sensación de aislamiento y desinterés .....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica 13 Sentimiento de sobre carga de trabajo.....</b>	<b>59</b>

Gráfica 14 Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.....	60
Gráfica 15 Aumento en el número de accidentes de trabajo .....	60
Gráfica 16 Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida .....	61
Gráfica 17 Cansancio, tedio o desgano .....	61
Gráfica 18 Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.....	62
Gráfica 19 Deseo de no asistir al trabajo .....	62
Gráfica 20 Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace .....	63
Gráfica 21 Dificultad para tomar decisiones .....	63
Gráfica 22 Deseo de cambiar de empleo .....	64
Gráfica 23 Sentimiento de soledad y miedo .....	64
Gráfica 24 Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos .....	65
Gráfica 25 Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza .....	65
Gráfica 26 Ha consumido droga para aliviar la tensión o los nervios .....	66
Gráfica 27 Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirvo para nada.....	66
Gráfica 28 Ha consumido bebidas alcohólicas o cigarrillo.....	67
Gráfica 29 Sentimiento de que está perdiendo la razón .....	67
Gráfica 30 Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .....	68
Gráfica 31 Sensación de no poder manejar los problemas de la vida .....	68

## TABLA DE ANEXOS

Anexo 1 cuestionario para evaluación del estrés .....	77
---	----

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad Colombia es uno de los países, donde el riesgo más latente y difícil de diagnosticar en el ámbito laboral es el riesgo psicosocial. Existen diferentes instrumentos que permiten medir el grado de estrés en el que se encuentra la población trabajadora, lo que ayuda a actuar de manera inmediata con un plan de promoción y prevención evitando que este riesgo incremente y genere daños irreparables a los individuos en la parte física, social y psicológica. A través del trabajo de aplicación y profundización, se desarrollará un plan de intervención que se diseñará y que tiene como propósito identificar las causas y consecuencias del Estrés laboral provocado en los docentes, directivos, personal administrativo y de apoyo en el Instituto San Agustín de la ciudad de Montería que permitan tomar las medidas que coadyuven a mejorar el clima organizacional.

Se empezó a hablar en Colombia de enfermedades profesionales y reglamentadas a partir de 1950, cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional. Luego, el Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal C, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Actualmente en Colombia aún se toma en consideración la Resolución 2646 del 2008 en el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, que en el decreto 2646 en su artículo 3, inciso f, adopta la definición de estrés como la respuesta de un trabajador, tanto a nivel fisiológico, psicológico, como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales

Se pretende realizar un diagnóstico al interior del Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería para detectar la problemática, con el uso de instrumentos que posibiliten ser más asertivos, al presentar las posibles conclusiones del diagnóstico, para posteriormente, diseñar un plan que permita mejorar las condiciones laborales producidas por el Estrés laboral en dicho Establecimiento Educativo, igualmente el diseño y la posterior implementación de un programa que permita mejorar las condiciones de los trabajadores en cuanto al Estrés laboral que se produce y se desarrollará teniendo en cuenta las siguientes fases: selección del diseño de investigación, selección de la muestra dentro del grupo a trabajar, recolección de datos, lo cual implica tres actividades: la primera es seleccionar un instrumento de medición válido y confiable, la segunda es aplicar dicho instrumento de medición de las variables de estudio y la tercera es codificar los datos, o sea, preparar las mediciones obtenidas para que sean analizadas correctamente y la última fase es socializar la información y entregar, al Instituto Tecnológico San Agustín un documento confiable para se realicen los correctivos a que tenga lugar y que permitan mejorar el clima organizacional.



## **1. DESCRIPCIÓN INICIAL DE LA EMPRESA**

Es fundamental conocer el sitio escogido, las características de este y el entorno en el que se desarrollara el presente trabajo de aplicación y profundización, con el objeto de ser más específicos en el diagnóstico realizar en la organización.

### **1.1. Presentación De La Empresa En El Departamento**

El Instituto Tecnológico San Agustín, es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano. Ubicada en la zona céntrica de la ciudad de Montería– Colombia. El Instituto Tecnológico San Agustín realiza total e íntegramente todas las funciones institucionales, inspirada en los principios de convivencia, amor, educación, equidad, pluralismo, tolerancia y responsabilidad social. Manteniendo igualmente un compromiso permanente con el desarrollo armónico del departamento de Córdoba y con la búsqueda de la excelencia en todas sus actividades. El esfuerzo institucional por cumplir su misión con excelencia, lo ha posicionado como la institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano con el mayor reconocimiento empresarial en el departamento.

Este reconocimiento se ha logrado gracias a la fortaleza en los seis principales pilares que hacen hoy del Instituto Tecnológico San Agustín ser un líder en educación técnica:

Gestión institucional, formación por competencias laborales, docentes con amplio recorrido y especializados, vinculación con el sector productivo, infraestructura y equipamiento con vigencia desde el año 2004 y la reciente certificación de Alta Calidad, lo que permite proyectarse hacia el futuro a partir de bases sólidas y con un proyecto institucional coherente.

### **1.2. Reseña Histórica**

El Instituto Tecnológico San Agustín, abre sus puertas en la ciudad de Montería en el mes de octubre de 2004, ofreciendo 10 programas de formación legalmente aprobados por la

secretaría de educación de la ciudad de Montería e inicia labores académicas el 01 de febrero de 2005, con una sede, y una planta de 20 docentes, con 300 estudiantes, el primer semestre, repartidos en las diferentes jornadas y programas.

El nombre de San Agustín es inspirado en el santo del mismo nombre, pues en su vida fue un ejemplo de empeño, sacrificio y dedicación, pero sobre todo del amor por los demás.

Actualmente el instituto cuenta con 2 sedes en la ciudad de Montería, una planta de Sesenta (60) docentes, cuarenta y tres (43) funcionarios del área administrativa, ofreciendo a la comunidad 18 programas de formación en las diferentes jornadas, lo cual demuestra el crecimiento alcanzado en los últimos años, la calidad del servicios ofrecidos respaldados por las certificaciones de calidad obtenidas, así como el reconocimiento de la población, los entes departamentales y regionales han dado través de galardones y premios, han servido para que el instituto se posicionara en el mercado de servicios educativos de la zona.

- )] Razón Social de la empresa: Corporación San Agustín, pero a través de su nombre comercial Instituto Tecnológico San Agustín es más fácil identificarlo en la región.
- )] Número de Identificación Tributaria (NIT): 900178690-1
- )] Sector Económico: Educativo
- )] Domicilio Principal: Carrera 6 N° 33-02 – Montería, Córdoba
- )] Teléfono y dirección electrónica: (034) 789 9666 – (+57) 322 295 9594 [contacto@sanagustin.edu.co](mailto:contacto@sanagustin.edu.co)
- )] Área geográfica de estudio: Montería Carrera 6 N° 33-02 – Departamento Córdoba
- )] Naturaleza Jurídica: Régimen especial



Ilustración 1 Logo Institucional

Objetivo de la empresa: impartir educación para el trabajo y desarrollo humano generando nuevas alternativas en el medio ocupacional de la región, con un talento humano calificado, a través de la mejora continua y de la efectividad del sistema de gestión de la calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

### **1.3. Plataforma Estratégica**

El Instituto Tecnológico San Agustín, tiene establecido los objetivos y metas que desea alcanzar a corto, mediano y largo plazo en la prestación del servicio educativo a través de sus programas de formación técnica laboral por competencias en la región. Para lograr todas las metas, el Instituto ha establecido la planeación estratégica organizacional, enfocada en controlar, medir y evaluar los indicadores de gestión de manera permanente, disponer de los recursos necesarios para desarrollar las actividades programadas y establecer a través de la mejora continua los correctivos necesarios para su gestión, promoviendo a su vez los principios y valores institucionales a nuestros clientes internos y externos, afianzando el trabajo en equipo y el bienestar integral de todos. Está compuesta por la misión, visión, valores y principios corporativos, política de calidad, objetivos de calidad y certificación de alta calidad.

#### *) MISIÓN*

Brindar Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, teniendo como base nuestros valores, la tecnología y los planteamientos académicos impartidos en el proceso de aprendizaje, con el fin de contribuir al progreso de nuestra región.

#### *) VISIÓN*

Ser una institución ejemplar cumpliendo con todos los requisitos de ley, que desarrolle programas de calidad, con un equipo humano idóneo, haciendo de nuestro portafolio de servicios la alternativa más atractiva del mercado educacional en el Departamento.

## *) VALORES CORPORATIVOS*

- Amor “Ante todas las cosas, queridísimos Hermanos, amemos a Dios y después al prójimo”. Porque estos son los mandamientos principales que nos han sido dados.
- Convivencia “He aquí lo que mandamos que observéis quienes vivís en comunidad”.
- Educación “Nadie hace bien lo que hace contra su voluntad”

## *) POLÍTICA DE CALIDAD*

El Instituto Tecnológico San Agustín comprometido con la calidad, imparte educación para el trabajo y desarrollo humano generando nuevas alternativas en el medio ocupacional de la región, con un talento humano calificado, a través de la mejora continua y de la efectividad del sistema de gestión de la calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## *) NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD*

- Mantener una adecuada comunicación con las instancias correspondientes para estar actualizados sobre las novedades generadas en las mesas sectoriales para mejorar y actualizar los programas de formación.
- Lograr que la totalidad de los docentes se capaciten en la formación pedagógica por competencias laborales.
- Lograr que los estudiantes adquieran las competencias del programa de formación.
- Ofrecer servicios complementarios y espacios de promoción y convivencia que apoyen la formación de los estudiantes.
- Certificar las competencias laborales específicas de todos los docentes de la institución a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## *) CERTIFICACIONES DE CALIDAD*

El Instituto **TECNOLÓGICO SAN AGUSTÍN** se ratifica como pionero en la oferta de programas que cumplen con las más altas exigencias del mercado regional al obtener por parte del **ICONTEC** la certificación de Alta Calidad Internacional **ISO 9001:2015**, la certificación en la Norma Técnica Colombiana **NTC 5555** y las Normas Técnicas de Calidad **NTC 5581** para programas de formación para el trabajo; **NTC 5665** para programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas relacionadas con el turismo, **NTC 5666** a programas de formación para el trabajo en el sector de sistemas informáticos y la **NTC 5663** para programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas de la salud.

Bajo las normas mencionadas, se encuentran acreditados **11** programas ofrecidos por la Institución, dando cumplimiento al decreto 2020 de 2006, por medio del cual se organiza el Sistema Gestión de Calidad de Formación para el Trabajo.

**Tabla 1 Programas Certificados en alta Calidad**

<b>Año de Certificación</b>	<b>Norma Técnica Colombiana -NTC</b>	<b>Programas de Formación</b>
<b>2011</b>	<b>NTC 5581</b>	Administración Organizacional
<b>2011</b>	<b>NTC 5581</b>	Auxiliar Contable y Financiero
<b>2011</b>	<b>NTC 5581</b>	Secretariado Administrativo
<b>2011</b>	<b>NTC 5581</b>	Proyectos de Construcción
<b>2011</b>	<b>NTC 5581</b>	Diseño y Artes Gráficas
<b>2012</b>	<b>NTC 5581</b>	Mantenimiento de Equipos y Electrónicos
<b>2012</b>	<b>NTC 5581</b>	Cosmetología y Estética Integral
<b>2012</b>	<b>NTC 5666</b>	Sistemas y Redes
<b>2012</b>	<b>NTC 5665</b>	Cocina Internacional y Organización de Eventos
<b>2017</b>	<b>NTC 5581</b>	Atención Integral a la Primera Infancia
<b>2017</b>	<b>NTC 5663</b>	Auxiliar en Enfermería

#### **1.4. Servicios Ofrecidos por el Instituto Tecnológico San Agustín.**

El instituto brinda servicios educativos, enfocados a la formación para el trabajo y desarrollo humano, entre los cuales se destacan principalmente los programas de formación técnica laboral por competencias, se ofertan a su vez cursos, diplomados y seminarios, enfocados a reforzar y potencializar las competencias y habilidades adquiridas tanto de estudiantes activos, egresados y particulares que desean reforzar estos conocimientos.

##### **1.4.1 Formación técnica laboral por competencias.**

El servicio de mayor relevancia en el Instituto Tecnológico San Agustín es brindar formación técnica laboral por competencias en los 18 programas registrados antes las Secretarías de Educación, Ministerios de trabajo y protección laboral y demás entes gubernamentales, detallados por escuelas de la siguiente manera:

##### **) ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

- Contabilidad y Finanzas
- Administración Organizacional
- Secretariado Administrativo

##### **) ESCUELA DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS**

- Sistemas y Redes
- Mantenimiento de Equipos Electrónicas.

##### **) ESCUELA DE IDIOMAS**

- inglés

##### **) ESCUELA ARTE Y DISEÑO**

- Proyectos de Construcción
- Diseño y Artes Gráficas.

- Diseño y patronaje de modas

#### **) ESCUELA ESTÉTICA Y SALUD.**

- Cosmetología y Estética Integral
- Auxiliar en Enfermería.
- Atención Integral a la Primera Infancia
- Seguridad y Salud en el trabajo.
- Auxiliar en Cuidado de animales.
- Deporte y entrenamiento físico.
- Auxiliar Administrativo en Salud.

#### **) ESCUELA DE GASTRONÓMICA**

- Cocina Internacional y Organización de Eventos.

#### **) ESCUELA DE CIENCIAS AGROPECUARIA**

- Auxiliar administrativo agropecuario.
- Auxiliar en Cuidado de animales.

### **1.4.2 Formación Continúa – Seminarios/ Cursos/ Diplomados.**

El otro servicio ofrecido por la Institución en menor proporción es la formación continua en diferentes áreas para estudiantes, egresados y particulares:

#### **DIPLOMADOS:**

- ) GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO**
- ) SEGURIDAD INDUSTRIAL**
- ) COSMIATRIA**
- ) GERENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**
- ) HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS PARA EL APRENDIZAJE EN LA PRIMERA INFANCIA Y ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN**
- ) FOTOGRAFÍA DIGITAL PUBLICITARIA**

- ) GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO CONTABLE
- ) MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS
- ) RCP BÁSICO Y SOPORTE VITAL
- ) UCI Y CUIDADOS ESPECIALES
- ) CISCO CERTIFIED NETWORK ASSOCIATE - SWITCHING Y ROUTING.

#### **SEMINARIOS:**

AJUSTADOS A LA TEMÁTICA ACTUAL DE CADA PROGRAMA ESPECÍFICO.

#### **CURSOS:**

- ) MARKETING DIGITAL Y/O PHOTOSHOP
- ) PARRILLA ARGENTINA
- ) FOTOGRAFÍA DIGITAL

#### **1.4.3 Herramientas utilizadas.**

Para la prestación del servicio educativo de formación para el trabajo y desarrollo humano, el instituto Tecnológico San Agustín, cuenta con los siguientes equipos y/o herramientas a los cuales de manera periódica se le realiza el mantenimiento preventivo, además del control tecno mecánico y mantenimiento para el vehículo establecido por el ministerio de transportes.

**Tabla 2 Equipos y Herramientas**

<b>EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>		<b>CANTIDAD</b>
1	COMPUTADORES DE ESCRITORIO COMPLETOS	40
2	COMPUTADORES PORTÁTILES	6
3	TELÉFONOS	30
4	IMPRESORAS	20
5	SISTEMAS DE AUDIO	7



<b>EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>		<b>CANTIDAD</b>
6	VIDEO BEAM	16
7	MICRÓFONOS	3
8	PARLANTES	3
9	DIADEMAS	40
10	PLANTAS TELEFÓNICAS	2
11	PLANTA ELÉCTRICA	1
12	AIRES ACONDICIONADOS	75
13	GABINETES PARA ARCHIVO DE PIE	10
14	GABINETES PARA ARCHIVO ELEVADO	26
15	ARCHIVO DE PARED EMPOTRADO	1
16	ARCHIVO CENTRAL	1
17	CORINAS DE AIRE	3
18	TANQUE ELEVADO	1
19	ALJIBE	1
20	ESCRITORIOS	45
21	SILLAS ESCRITORIOS	50
22	SCANNER	3
23	FOTOCOPIADORA	1
24	AULAS	50
25	SILLAS AULAS	2500
26	SILLAS DOCENTES	50
27	ESCRITORIO DOCENTES	50
28	TABLEROS AULAS	50
29	MINIVANES	1

## **1.5 Sistemas de Gestión**

El instituto Tecnológico San Agustín cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido desde el año 2011, que se ha mantenido de manera óptima en pro de la mejora continua de los procesos desarrollados. Actualmente el instituto se encuentra implementando el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### **1.5.1 Sistema de gestión de calidad**

El Instituto tiene implementado desde el año 2011 el Sistema de Gestión de Calidad, con certificado de **ICONTEC** en alta calidad Internacional a través de la norma **ISO 9001:2015**, también cuenta con las certificaciones en las **Normas Técnicas Colombianas NTC 5555:2011** y las Normas Técnicas de Calidad **NTC: 5581, NTC 5665, NTC 5666, NTC 5664 y la NTC 5663** certificaciones que se han mantenido año tras año, como resultado de los procesos de mejora continua implementados permanentemente por la Institución, con el fin de poder prestar un servicio enmarcado por la satisfacción de los usuarios, además de poder cumplir las expectativas de los clientes internos y externos de la misma.

### **1.5.2 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.**

El instituto Tecnológico San Agustín se encuentra en proceso de implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el cual busca la protección y la salud de los trabajadores a través de la gestión oportuna de los riesgos laborales a los que se encuentren expuestos desde los diferentes puestos de trabajo y su correcta intervención, creando programas de promoción y prevención de los mismos, y el debido procedimiento de los accidentes y enfermedades laborales, que pueden deteriorar la salud y el bienestar del personal.

El objetivo del sistema de gestión SST es velar por la seguridad del personal y dar cumplimiento a los requisitos de la normativa legal vigente, a través de los decretos y

resoluciones como la resolución 0312 de 2019 del año anterior, mediante la cual modificó los estándares mínimos del SG-SST para empleadores y amplió los plazos para las diferentes fases.

## **1.6 Procesos**

El instituto desarrolla todas sus actividades a través de 3 macroprocesos de gestión que contienen a los 8 procesos institucionales así:

➤ **Procesos de Gestión Directiva:**

- ) Direcccionamiento y gestión institucional.
- ) Gestión de mejoramiento.
- ) Servicio a la comunidad.

➤ **Procesos de Gestión Académica:**

- ) Desarrollo de programas.
- ) Bienestar Estudiantil.

➤ **Procesos de Gestión Administrativa y financiera:**

- ) Talento Humano.
- ) Apoyo administrativo y financiero.
- ) Gestión documental.

Cada uno de estos macro procesos y procesos, son retroalimentados a través de las partes interesadas que interactúan permanentemente con los procesos del sistema de gestión Institucional; al ser un Instituto de formación técnica cuyos servicios se desarrollan a través de áreas enfocadas a brindar soluciones optimas y excelente servicio al cliente con calidad como prioridad, se hacen mediciones del desempeño al 100% de los funcionarios en todas las áreas y se cuenta con diversos formas para evaluar los servicios ofrecidos a todos los clientes arrojando los indicadores positivos o negativos de cada una de estas áreas, complementadas con las Peticiones, Quejas, reclamos y felicitaciones, tanto de

manera virtual (Buzón en línea), como de manera física (Buzón de sugerencias físico), y también se tienen en cuenta, las observaciones de percepción directa de estudiantes, padres de familias y/o acudientes, como los clientes internos que usan los servicios del Instituto, el sistema de gestión de calidad maneja una integralidad del proceso desarrollado, y a través de los canales de interacción, se logran un seguimiento y supervisión constante a las funciones desarrolladas por el personal, estableciendo las acciones correctivas o de mejora que requiera cualquier proceso o procedimiento, reinventando las acciones desarrolladas, garantizando el objetivo de las políticas internas Institucionales, de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a través de la mejora continua.

La coordinación de bienestar institucional conozca los resultados e indicadores de gestión de estas áreas y según el plan de bienestar Institucional establecido para cada semestre, se permite realiza actividades que permitan minimizar el nivel de riesgo psicosocial – estrés laboral al que están expuesto los funcionarios, actividades como jornadas de relajación, abrazo terapias, jornadas de sonrisas, talleres de manejo y resolución de conflictos, aquí se trata así, jornadas de rumba terapia, entre otras, donde los funcionarios participan activamente y afianzan las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

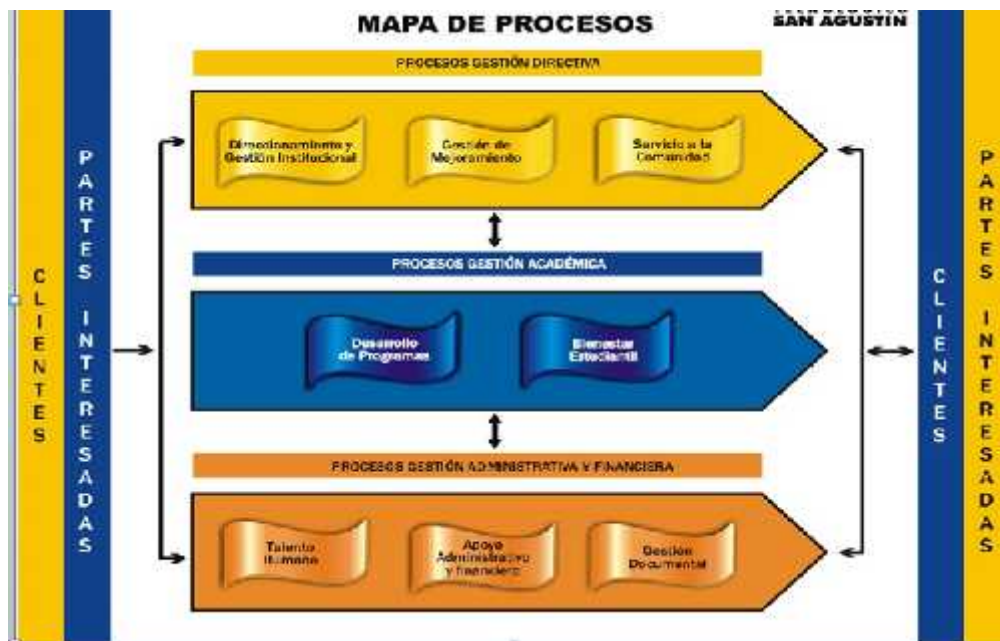


Ilustración 2 Mapa de Procesos

## **1.7. Estructura Organizacional**

El instituto Tecnológico San Agustín es una entidad sin ánimo de lucro, compuesta por miembros fundadores y asociados, cuya actividad económica es la de prestación del servicio educativo, estos miembros conforman la junta directiva, integrada por 3 miembros con cargos establecidos dentro de la organización de la siguiente forma: miembro fundador 1 cargo de Gerencia General, miembro fundador 2 cargo de Director General y miembro asociado 3 cargo de Director Administrativo.

Se resaltan los cargos de Revisor Fiscal y asesor jurídico, que prestan asesorías de servicios en los casos que requiera la institución.

La dirección de calidad se encarga de mantener, implementar, evaluar y retroalimentar las acciones de mejoras que el sistema requiera para el óptimo funcionamiento del mismo.

Las coordinaciones son las áreas de apoyo de las diferentes direcciones y se encargan de dirigir y operar los procesos correspondientes a sus áreas.

La coordinación administrativa, se encarga de supervisar, controlar o dirigir las áreas de finanzas, sistemas y servicios generales (que corresponde a las de personal operativo).

La coordinación académica se encarga de supervisar y apoyar a los jefes de programa que son los que lideran los procesos de los docentes en apoyo con el área de registro y control que mantiene actualizada la información académica de todos los estudiantes.

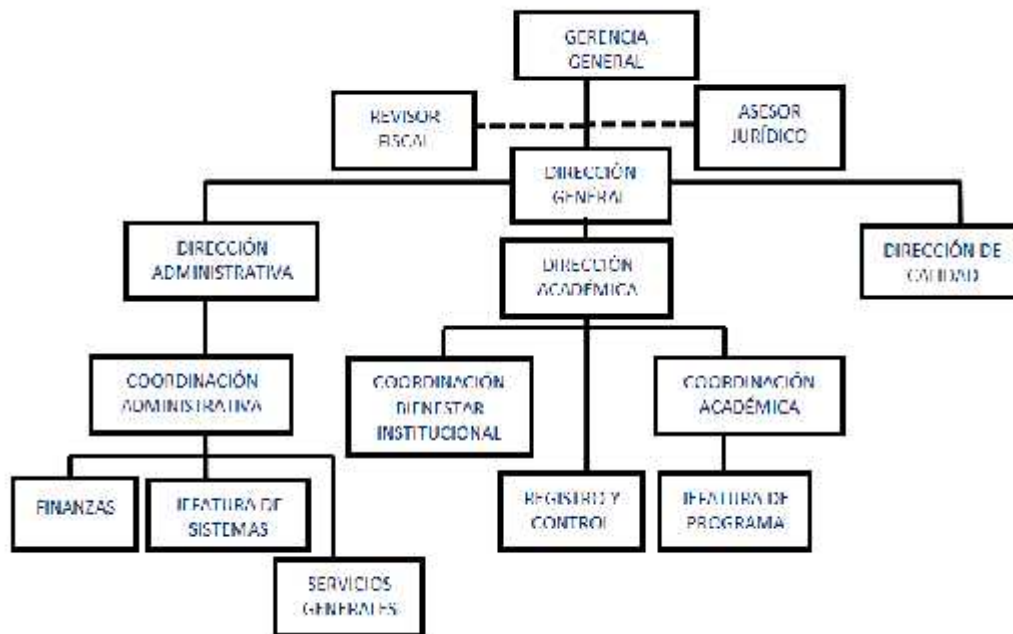


Ilustración 3 Organigrama

## 1.8 Jornada Laboral

En la institución existen horarios laborales mixtos en varias áreas de la parte administrativa, académica y operativa, puesto que se manejan jornadas laborales extensas con el objetivo de brindar el servicio a todos los estudiantes en las diferentes jornadas académicas, por lo tanto, son jornadas extendidas y apoyadas por funcionarios que cubren en muchas oportunidades a sus compañeros para brindar de manera constante el servicio en los diferentes horarios

En el Instituto Tecnológico San Agustín, existen diferentes tipos de jornada laboral clasificadas según el área, cargo y las funciones a desarrollar, son las siguientes:

- Personal administrativo:** El horario es lunes a viernes de 08:00 a.m. -12:00 m. y de 02:00 p.m. – 06:30 p.m., y los sábados de 07:00 a.m. – 2:00 p.m.
- Personal administrativo – horario extendido:** El horario es lunes a viernes de 08:00 a.m. -12:00 m. y de 03:00 p.m. – 07:30 p.m., y los sábados de 07:00 a.m. – 4:00 p.m.

- J **Personal académico - coordinadores:** El horario es lunes a viernes de 08:00 a.m. - 12:00 m. y de 03:00 p.m. – 07:30 p.m., y los sábados de 07:00 a.m. – 4:00 p.m.
  
- J **Personal académico - docente:** se orientan horas cátedras en los horarios establecidos para las jornadas académicas de los estudiantes así: El horario es lunes a viernes jornada diurna (de 08:00 a.m. a 12:00 m.); jornada tarde (de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.); jornada noche (de 06:30 p.m. a 09:00 p.m.) y los sábados de (07:00 a.m. – 4:00 p.m.).
  
- J **Personal de vigilancia privada:** este servicio se presta 24 horas a este grupo pertenecen los vigilantes, los cuales tienen un horario por turnos de 8 horas, de 02:00 p.m. – 10:00 p.m. de 10:00 p.m. – 06:00 a.m. de 06:00 a.m. – 02:00 p.m. Durante la semana descansan 1 día completo.
  
- J **Personal administrativo - servicios apoyo:** este personal es el encargado de hacer limpieza diaria de las instalaciones, su horario es lunes a viernes de 06:00 a.m. – 12:00 m y de 04:00 p.m. a 06:00 p.m. y los días sábados de 06:00 pm – 02:00 pm
  
- J **Personal administrativo – mantenimiento y logística:** este personal es el encargado de hacer las instalaciones de equipos digitales al personal docente en sus clases, encender aires, luces y ventiladores, organizar sillas, etc., su horario es lunes a viernes de 07:00 a.m. – 12:00 m y de 02:00 p.m. a 09:00 p.m. y los días sábados de 07:00 a.m. – 04:00 p.m. (se rotan dos personas diariamente, para que ingresen más tarde y cubran los horarios hasta finalizar las jornadas)

## 1.9 Descripción de la Tarea o Proceso Escogido.

Para la aplicación del trabajo de profundización en el instituto Tecnológico San Agustín, se trabajó con el 100% de los funcionarios directivos y administrativos, encargados de desarrollar diferentes tareas y funciones, en las jornadas laborales especificadas anteriormente y sus funciones, se caracterizan en su mayoría por ser actividades

repetitivas, monótonas, demandantes de concentración, con exigencias físicas y mentales, actitud permanente de servicio al cliente, adicionalmente ha sido difícil contactarlos al resto de los funcionarios para aplicar la herramienta.

El proceso escogido para desarrollar el trabajo de aplicación fue el proceso de Talento humano que se encarga de desarrollar todas las actividades enfocadas para el personal administrativo, que presentaron indicadores de desempeño bajo, calificación por parte de los estudiantes en categorías buenas, regulares o malas, así como las ausencias de los funcionarios en las actividades desarrolladas por el área de bienestar estudiantil que permitan tomar las medidas que coadyuven a mejorar el clima organizacional.

## **2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Se considera estrés al mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos. Por lo tanto, se ven superados para tratar de cumplir con las demandas que se le exigen para superarlas. En estos casos, el individuo experimenta una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal.

Las causas que pueden ocasionar el estrés son muchas, pero el estrés no tiene por qué ser malo, también hay estrés positivo. En estas circunstancias el estrés actúa como un proceso general de adaptación de los individuos al medio. Por ejemplo, el estrés puede aparecer cuando alguien tiene frío tensando los músculos para producir calor cuando se produce un esfuerzo para hacer la digestión o cuando alguien se duerme menos para estudiar. (Ponce., 2020).

Por su parte el estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención. Esto se debe, fundamentalmente, a que cada vez se conocemos más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias. Gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como físico.

En el trabajo de algunos colectivos es el estrés, tal vez, el trastorno psicológico que más afecta su salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los



trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados como fuentes inagotables de estrés para muchos empleados. (Botica, 2017)

Se puede considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal. (<https://webs.ucm.es/>, 2016) Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el estrés Agrupa a científicos y profesionales, psicólogos, médicos, pedagogos, etc. que trabajan en temas de ansiedad, estrés o áreas relacionadas.

El estrés es la forma en que reacciona tu cuerpo ante ciertas situaciones, como un peligro repentino o un desafío de larga duración. Durante los eventos estresantes, tu cuerpo libera químicos llamados hormonas, como la adrenalina. La adrenalina te da un golpe de energía que ayuda a lidiar y responder ante el estrés. Por ejemplo, un tipo de estrés es la sacudida que puedes sentir cuando un auto frena de repente adelante de ti. Esta sacudida de adrenalina te ayuda a pisar los frenos rápidamente para evitar un accidente.

“El estrés puede oscilar entre leve y de corto plazo a más extremo y de largo plazo. El estrés crónico (de largo plazo) puede afectar tu salud física y mental” (Danielle Johnson, 2019)

El INSTITUTO TECNOLÓGICO SAN AGUSTÍN, ubicado en la ciudad de Montería, Calle 33 Carrera 6, cuenta con más de 4000 estudiantes en todas las jornadas de los 18 programas de formación ofertados, una planta de 60 docentes, 3 directivos, 40 funcionarios del área administrativa y personal de apoyo.

El grupo interviniente y basado en parte de la información suministrada por la oficina de bienestar, donde se manejan indicadores del personal que participa en las actividades de

recreación y esparcimiento, ofrecidas por esta área que pretenden mejorar el clima organizacional del instituto y también se tienen en cuenta la información recibida de las evaluaciones de desempeños y servicio, realizadas por el alumnado a las áreas del instituto, del trabajo de campo realizado, se han encontrado tres grandes factores que evidencian y permiten afirmar que se hace necesario realizar un **Plan De Intervención para determinar causas y consecuencias del estrés laboral en trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico San Agustín de Montería.**

Para ello el grupo interventor parte de tres premisas; la primera la ausencia del personal en las actividades programadas por la oficina de bienestar, segunda falta de sentido de pertenencia y la tercera, falta de comunicación asertiva entre ellos.

El estrés es un tema muy importante en los entornos laborales, su presencia influye de manera directa en las personas e instituciones, en el contexto educativo se evidencia que a menudo el personal administrativo se enfrenta con situaciones de estrés que pueden llegar a afectar su bienestar psicológico en el trabajo; se considera necesario estudiar el tema porque se encuentra estrechamente relacionado con problemas en el ambiente laboral y con la salud del trabajador. El objetivo de la presente intervención está orientado a determinar el nivel de estrés en funcionarios pertenecientes al Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería, Institución Educativa de carácter privada. La intervención se realizó bajo el paradigma cualitativo de tipo descriptivo; se aplicó el cuestionario que corresponde a la medición del Estrés de la batería de riesgo psicosocial (Resolución 2646 de 2008). Los participantes evaluados corresponden a 43 funcionarios administrativos de la institución, en términos generales se obtuvo que el 100% de funcionarios que diligenciaron el instrumento presentan estrés en un nivel alto y muy alto. A partir de los resultados obtenidos es indispensable generar medidas de prevención frente al estrés y estrategias inmediatas de intervención con el fin de mitigar este factor en la institución; en este punto se resalta la importancia de desarrollar los procesos de gestión del talento humano en las instituciones educativas, para fortalecer la calidad educativa y el bienestar de los colaboradores de la organización. “No es cuestión de convergencia entre lo que se imagina y lo que es, el significado construye en las personas realidades y

sentimientos que se vinculan con los otros, es pues el imaginario una forma real y evidente entre lo que se siente y lo que vive el ser humano acuñado con toda su carga sociohistórica y representacional”. (Manuel Beltrán Espitia, 2017))

## **2.1 Pregunta de Investigación**

¿El presente trabajo de Investigación y Extensión podrá determinar las causas y consecuencias del estrés provocado en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería?

## **3. MARCO REFERENCIAL**

En la actualidad Colombiana, el diseño e implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud –SG-SST, ha tomado fuerza e impacto en los diferentes sectores económicos, generando un control a los procesos desarrollados en cada uno de estos, en aras de preservar el bienestar y la salud de los trabajadores en los diferentes ambientes laborales, a través de una elaboración de un diagnóstico, identificación de posibles peligros, evaluándolos y valorando los riesgos de exposición, permitiendo establecer los controles para mitigar y/o eliminarlos estos riesgos encontrados, evitando así incidentes, accidentes, enfermedades laborales y siniestros.

A su vez en el caso puntual del sector educación, se han establecidos herramientas que permitan conocer los riesgos inmersos en los profesionales dedicados a enseñar, al personal administrativo, que realiza la gestión de control de software creando herramientas y mecanismos, como los instrumentos de medición, que identifican y permiten diagnosticar el estado de salud de cada trabajador, activando los controles necesarios para evitar prolongar el daño, revertirlo o eliminarlo, a través de la implementación eficiente de un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

### **3.1 Riesgos Laborales**

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, cuyos requisitos se encuentran establecidos por la norma ISO 45001.

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) consiste en un conjunto de medidas y actividades que se realizan en las empresas para detectar las situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminar o minimizar sus efectos. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales. (Victor Charia O, 2011)

Estas medidas pueden ser de muchos tipos: información y concienciación de los trabajadores, dotación de Equipos de Protección Individual (EPI), mejora de las infraestructuras y entornos de trabajo o medidas para evitar el estrés o el acoso laboral (Mobbing).

La prevención laboral requiere también analizar y evaluar, mediante un conjunto de técnicas, las modificaciones mecánicas, físicas, químicas, biológicas, psíquicas, sociales, etc. que se producen en el medio laboral, con el fin de determinar en qué grado, afectan a la salud del trabajador.

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestro que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, cuyos requisitos se encuentran establecidos por la Norma ISO 45001 (<https://www.isotools.org/>, 2015) . El presente trabajo, coadyuva a no solo formular

estrategias, sino lograr implementarlas para contribuir al mejoramiento del clima organizacional.

### **3.2 Factores de Riesgo**

Para identificar los diferentes riesgos presentes en el Instituto Tecnológico San Agustín, Es necesario conocer las condiciones laborales y ambientales, en que se encuentran los funcionarios de la empresa a través de un análisis de sus condiciones de trabajo, generando acciones que logren mitigar las exposiciones, optimizando las medidas preventivas y/o correctivas, de seguridad y de higiene con el fin de salvaguardar la integridad y bienestar de cada uno de los funcionarios en el desarrollo de sus labores permanentemente.

Los factores de riesgo tienen una relación o dependencia directa de las condiciones de seguridad. Éstas siempre tendrán su origen en alguno de los cuatro aspectos del trabajo siguientes:

- ) Local de trabajo: Instalaciones eléctricas, de gases, prevención de incendios, ventilación, temperaturas, etc.
- ) Organización del trabajo: Carga física y/o mental, organización y planificación del trabajo, monotonía, repetitividad, ausencia de creatividad, aislamiento, participación y aportación de ideas, turnicidad, etc.
- ) Tipo de actividad: En este factor influyen tanto los equipos de trabajo utilizados como la labor a realizar, como por ejemplo la manipulación de cargas o las posturas repetitivas.
- ) Materias primas: Materiales inflamables, productos químicos peligrosos, etc.

Como es obvio, no todos los trabajos administrativos suponen los mismos riesgos ni el mismo nivel de exposición a éstos. Los riesgos dependen de factores como el lugar, la tarea, el cargo y, por supuesto, la actividad comercial de la empresa.

Sin embargo, vale la pena dejar claro que no todas las amenazas pueden catalogarse como riesgos. Algunas, generalmente las de menor repercusión, no llegan a tener esta

calificación, por lo que se les suele denominar como condicionantes o elementos que forman parte de los entornos.

Dentro del análisis realizado, se identifican 7 tipos de peligros que se pueden encontrar en la organización, clasificados así:

### 3.2.1 Peligro biológico

En este tipo de riesgo o peligro, se agrupan todas las funciones realizadas por cualquier trabajador del Instituto, donde se generan contactos, exposiciones directas o indirectas con un agente biológico, como virus y/o bacterias, en estos momentos en ejemplo de esta exposición, puede ser el virus COVID-19 que es muy contagioso y peligroso, para todos los trabajadores independientemente del cargo y funciones desempeñadas en la Institución, debido a sus consecuencias, que pueden ser leves, graves o fatales según las condiciones de salud del receptor de este virus; normalmente este tipo de contacto biológico, también puede ocasionar toxicidad, por inhalación de gases orgánicos, infecciones o alergias, la exposición a animales y vectores, también se consideran dentro de este riesgo.

**Tabla 3 Peligro Biológico**

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
Uso de áreas comunes – cafeterías – patio – Parqueaderos.	8 horas	Todo el personal	1.-Garantizar proceso de limpieza y desinfección de todas las unidades aplicando procedimientos. 2.-Protocolo de lavados de manos ubicados en los baños y laboratorios
Uso de unidades sanitarias - baños	8 horas	Todo el personal	Garantizar proceso de limpieza y desinfección de

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
compartidos por diferentes personas			todas las unidades sanitarias.  2.-Protocolo de lavados de manos ubicados en los baños y laboratorios
Limpieza y desinfección de áreas comunes, oficinas y unidades sanitarias	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	1. Garantizar la ejecución del protocolo de limpieza y desinfección de todas las áreas.  Suministro de EPP, requeridos para minimizar la exposición al riesgo.

### 3.2.2 Peligro físico

En este tipo de riesgo o peligro, se agrupan todas las funciones realizadas por cualquier trabajador del Instituto, donde se pueda generar una lesión en el cuerpo, sea por con contactos o exposiciones directas o indirectas con equipos, herramientas y/o condiciones ambientales, causando consecuencias, que pueden ser leves, graves o fatales según las condiciones de salud, los controles establecidos para el riesgo y elementos de protección que disponga el trabajador.

**Tabla 4 Peligro Físico**

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
Todas las relacionadas con las actividades y funciones propias de	8 horas	Todo el personal	1.-Garantizar una distribución optima y eficiente de la iluminación, en las zonas

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
las áreas y puestos de trabajo, con Iluminación Deficiente y/o en Exceso.			comunes, áreas y puestos de trabajo 2.-Hacer inspecciones permanentes, evitando daños en las iluminarias, a través de un plan de mantenimiento e inspección periódica. 3.-Insentivar el programa de pausas activas visuales, que permitan crear espacios de relajación visual, evitando trastornos e incomodidades en la vista.
Todas las relacionadas con las actividades y funciones propias de las áreas y puestos de trabajo. las Temperaturas altas y/o bajas, debido a las condiciones climáticas de la zona.	8 horas	Todo el personal	1.-Garantizar confort en las zonas de trabajo, instalar acondicionadores de aire, ventiladores, extractores y demás elementos que permitan mitigar las altas temperaturas y permitan realizar las actividades de manera cómoda, en las zonas comunes, áreas y puestos de trabajo. 2.-Hacer inspecciones permanentes, a los puntos de hidratación ubicados, verificando que dispongan de bebidas permanentemente. 3.-Verificar que el material de los uniformes del personal, le permita



<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
			transpirar y sentir confort, mientras se realizan las actividades.
Todas las actividades y funciones de los trabajadores, que se expongan al ruido de la planta eléctrica, cuando esta se enciende, por falta de fluido eléctrico. Exposiciones a ruido.	8 horas	Todo el personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aislar más la planta eléctrica institucional, evitando ruido prolongado por periodos medios.</li> <li>2. Garantizar mantenimientos preventivos y/o correctivos a la planta eléctrica institucional, evitando ruidos y sobrecalentamientos por falta de uso.</li> <li>3. Suministrar a los trabajadores más expuestos al ruido, los epp requeridos, para mitigar o minimizar la exposición al riesgo.</li> </ol>

### J 3.2.3 Peligro químico

La presencia del riesgo químico en la institución, se relacionan todas las funciones realizadas por cualquier trabajador del Instituto, donde se pueda generar un contacto o exposiciones directas o indirectas con agentes químicos, causando consecuencias, que pueden ser agudas o crónicas y causar enfermedades laborales, según las condiciones de salud, los controles establecidos para el riesgo y elementos de protección que disponga el trabajador.

**Tabla 5 Peligro Químico**

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
Limpieza y desinfección de áreas comunes, oficinas y unidades sanitarias	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	<p>1. Garantizar la ejecución del protocolo de limpieza y desinfección de todas las áreas, siguiendo las recomendaciones para el contacto directo o indirecto con agentes químicos, según las hojas de seguridad de los elementos y sustancias usados.</p> <p>2. Suministro de EPP, requeridos para minimizar la exposición al riesgo.</p>
Todas las relacionadas con las actividades y funciones propias de las áreas y puestos de trabajo.  las Temperaturas altas y/o bajas, debido a las condiciones climáticas de la zona.	8 horas	Todo el personal	<p>1.-Garantizar confort en las zonas de trabajo, instalar acondicionadores de aire, ventiladores, extractores y demás elementos que permitan mitigar las altas temperaturas y permitan realizar las actividades de manera cómoda, en las zonas comunes, áreas y puestos de trabajo.</p> <p>2.-Hacer inspecciones permanentes, a los puntos de hidratación ubicados, verificando que dispongan de bebidas permanentemente.</p> <p>3.-Verificar que el material de los uniformes del personal, le permita transpirar y sentir confort, mientras se realizan las actividades.</p>

### 3.2.4 Peligro ergonómico

Los riesgos ergonómicos identificados en el Institución son derivados de las acciones inseguras, posturas, movimientos repetitivos o prolongados, que tienen la probabilidad de desarrollar un trastorno musculoesquelético debido el tipo de actividad y la intensidad de actividad física que se realiza en el trabajo.

**Tabla 6 Peligro Ergonómico**

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
Limpieza, desinfección y mantenimiento de áreas comunes, oficinas y unidades sanitarias	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar los procedimientos de levantamiento de cargas de manera correcta, manteniendo posturas higiénicas, evitando sobreesfuerzos.</li> <li>2. Suministro de EPP, requeridos para minimizar la exposición al riesgo.</li> <li>3. Capacitación periódica de ergonomía laboral e higiene postural.</li> </ol>
Todas las actividades y funciones propias de las áreas administrativas.	8 horas	Todo el personal administrativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. garantizar posturas higiénicas, mobiliario ergonómico, evitando sobreesfuerzos en el desarrollo de actividades.</li> <li>2. Suministro de EPP, requeridos para minimizar la exposición al riesgo, sillas adecuadas, apoyapies, posiciones óptimas de equipos y elementos, escaleras portátiles, etc.</li> </ol>

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
			<p>3. Capacitación periódica de ergonomía laboral e higiene postural.</p> <p>4. Hacer inspecciones permanentes, a los puestos de trabajo, verificando que dispongan de condiciones seguras e higiénicas, para el desarrollo de las actividades.</p>

### 3.2.5 Condiciones de seguridad

En el Instituto, se pueden identificar condiciones de seguridad que pueden generar riesgo a los trabajadores operativos y administrativos; debido a que, en los espacios de sus puestos de trabajo, áreas comunes y zonas de tránsito, pueden existir materiales, elementos y equipos mal ubicados, documentos sin archivar, obstaculizando el desarrollo de actividades, generando condiciones inseguras a todo el personal.

**Tabla 7 Peligro de condiciones de seguridad**

<b>Tarea o Actividades</b>	<b>Tiempo de exposición</b>	<b>Personal Relacionado</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
Limpieza, desinfección y mantenimiento de áreas comunes, oficinas y unidades sanitarias	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	<p>1. Almacenar adecuadamente los elementos y materiales de trabajo, después de usarlos.</p> <p>2. Capacitación periódica de manejo de almacenaje de sustancias.</p> <p>3. Capacitación de 8 S, para que se socialice la organización y</p>

Tarea o Actividades	Tiempo de exposición	Personal Relacionado	Gestión del riesgo
			limpieza, como motor de la eficiencia.
Todas las actividades y funciones propias de las áreas administrativas.	8 horas	Todo el personal administrativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Archivar adecuadamente los elementos y materiales de trabajo, después de usarlos.</li> <li>2. Capacitación periódica de manejo y eliminación de documentos, según TRD.</li> <li>3. Capacitación de 8 S, para que se socialice la organización y limpieza, como motor de la eficiencia.</li> </ol>
Tránsito o desplazamiento entre oficinas y zonas comunes y demás.	8 horas	Todo el personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener zonas de tránsito despejadas, limpias y señalizadas.</li> <li>2. Garantizar proceso de limpieza y desinfección de todas las áreas de tránsito, zonas comunes y demás.</li> <li>3. Protocolo de señalización de zonas húmedas, cuidado piso húmedo, zonas de espera, lavados de manos, oficinas de</li> </ol>

Tarea o Actividades	Tiempo de exposición	Personal Relacionado	Gestión del riesgo
			atención, horarios, baños, desniveles, etc..

### ) 3.2.6 Peligros psicosociales

Los riesgos psicosociales identificados en el Institución son derivados de la mala organización de las tareas, la gestión del tiempo, el estrés que ocasiona cumplir con actividades en un tiempo establecido, dentro de la jornada laboral, la interacción permanente con clientes internos y externos, para solucionar alguna solicitud, afectando en muchos casos la salud física, psíquica o social del trabajador, este factor se estudiara más a fondo en el desarrollo del presente proyecto.

**Tabla 8 Peligro Psicosociales**

Tarea o Actividades	Tiempo de exposición	Personal Relacionado	Gestión del riesgo
Todas las actividades y funciones propias de las áreas operativas y de mantenimiento.	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación periódica de manejo del estrés.</li> <li>2. Capacitación en Comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de emociones.</li> <li>3. Taller de relajación, con aromaterapia y esencias.</li> <li>4. Desarrollo de proyecto de vida.</li> <li>5. Capacitación de 8 S, para que se socialice la organización y</li> </ol>

			limpieza, como motor de la eficiencia.
Todas las actividades y funciones propias de las áreas administrativas.	8 horas	Todo el personal administrativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación periódica de manejo del estrés.</li> <li>2. Capacitación en Comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de emociones.</li> <li>3. Taller de relajación, con aromaterapia y esencias.</li> <li>4. Desarrollo de proyecto de vida.</li> <li>5. Capacitación periódica de manejo y eliminación de documentos, según TRD.</li> <li>6. Capacitación de 8 S, para que se socialice la organización y limpieza, como motor de la eficiencia.</li> </ol>

### ) 3.2.7 Peligros ambientales.

El en Instituto después de analizar las diferentes actividades diarias desarrolladas, se puede identificar que, a través de la emisión de aguas residuales de las baterías sanitarias, emisión de humos y vapores de las campanas de las cocinas, puede llegar a generar una afectación al medio ambiente.

**Tabla 9 Peligro Ambiental**

Tarea o Actividades	Tiempo de exposición	Personal Relacionado	Gestión del riesgo
Limpieza, desinfección y mantenimiento de áreas comunes, oficinas y unidades sanitarias.	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	1. Capacitación periódica de manejo de agentes químicos y contaminantes, en la limpieza y desinfección.
Uso, limpieza, desinfección y mantenimiento de cocinas institucionales, extractores y campanas.	8 horas	Personal Operativo de servicios Generales	1. Capacitación periódica de manejo de agentes químicos y contaminantes, en la limpieza y desinfección.

### 3.3 Riesgos Psicosociales

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”. El estrés laboral -o relacionado al trabajo- está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Este se presenta cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un grupo de colaboradores, no calzan con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa. Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:



- )] Cargas de trabajo excesivas de trabajo.
- )] Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- )] Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- )] Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
- )] Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- )] Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del ausentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada.

En este orden de ideas el riesgo psicosocial (Victor Charia O, 2011), definido como toda condición experimentada por una persona respecto al medio organizacional y social, resultado de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo; constituyen un “riesgo cuando generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico”

### **3.4 El Estrés**

El estrés se puede dar por la intensidad de demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distinguen entre los factores estresantes: los factores intrínsecos al propio trabajo, los factores relacionados con las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera profesional, la estructura y el clima organizacional (Sánchez, 2011).

En los contextos educativos, especialmente en la población docente, diversos factores como la falta de disciplina, los problemas de comportamiento, la apatía, el bajo rendimiento y la falta de motivación por el aprendizaje de los alumnos, se han convertido en importantes fuentes de estrés y ansiedad para el profesorado, que repercuten de forma negativa tanto en su rendimiento laboral como en su salud psicofísica; es así como los problemas de salud mental son considerados como uno de los principales causantes de baja en la docencia. Por ello, se ha de prestar especial atención a los efectos del estrés en este colectivo profesional, enfocado principalmente al diseño de intervenciones preventivas (Santander, Morán y Sanz, 2005).

Los docentes se enfrentan a menudo a situaciones de estrés que pueden llegar a poner en juego su bienestar psicológico en el trabajo. En la literatura sobre estrés laboral de las últimas décadas hay numerosos estudios dirigidos a investigar este problema en la población docente incluso en los medios de comunicación aparecen con frecuencia noticias relativas a la complejidad del trabajo del profesor actualmente y a los estresores a los que parece estar expuesto el colectivo docente. Entre estos se destacan las dificultades para hacer frente a los problemas de comportamiento, falta de motivación de los estudiantes, la diversidad del alumnado y los escasos recursos para afrontarla, la sobrecarga de funciones y la falta de tiempo para realizarlas.

El estrés puede causarle efectos tanto a la persona como a la organización, con respecto a los trabajadores, el estrés, está relacionado a diversos problemas de salud a nivel psicológico, fisiológico y conductual; en tanto se pueden dar ausencias por enfermedad

debidas a problemas de salud mental, incapacidad laboral, accidentes de trabajo o la muerte. Para el caso pertinente, se pueden apreciar tres aspectos: ausencia a las actividades programadas, falta de sentido de pertenencia y deficiencia de la comunicación asertiva.

En las organizaciones, el estrés relacionado con el trabajo puede afectar el desempeño corporativo, debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las prácticas laborales inseguras, en las tasas de accidentes, en las quejas de clientes y otros (Organización mundial de la Salud, 2008).

Según Zavala (2008), los paradigmas que determinan el riesgo de cada profesión consideran la identidad propia de cada trabajo a partir de su tipo, su carga laboral, horario de servicio, nivel de participación, el contexto laboral, las relaciones interpersonales, el balance de la vida laboral y extralaboral, la cultura institucional, entre otros; esta investigación dirige su interés específicamente hacía el contexto educativo.

En diferentes investigaciones realizadas, se ha encontrado que cuando el estrés intenso se mantiene a lo largo del tiempo, suelen aparecer sentimientos negativos, actitud de cinismo, absentismo laboral, ansiedad, depresión, irritabilidad, descenso en la autoestima, insomnio, hipertensión, úlceras, trastornos coronarios, consumo de drogas y alcohol, etc. Por esta razón, al dimensionar las afectaciones negativas que tiene el estrés, se ve necesaria la generación e implementación oportuna de estrategias que actúen como factores de prevención frente al estrés; debido a que desafortunadamente, la formación académica no incluye ningún tipo de preparación psicológica, ni herramienta alguna de autoconocimiento personal, debido a esto, las personas carecen de los recursos y habilidades necesarias para poder hacer frente a las exigencias y a las demandas que la labor en una institución educativa conlleva (Anadón, 2005; Bisquerra, 2005).

La sintomatología del estrés es múltiple y variada, incluye síntomas fisiológicos como tensión muscular, cefaleas, indigestión, taquicardia, sudoración, aumento de colesterol; síntomas psicoemocionales como preocupación excesiva, ansiedad, falta de confianza en

uno mismo, sentimiento de inutilidad; síntomas de comportamiento social como irritabilidad, intranquilidad, trastornos sexuales, conductas compulsivas, aumento compulsivo de consumo de tabaco y alcohol; síntomas intelectuales y laborales como poca disposición para asumir responsabilidades, falta de relación personal con los compañeros, falta de concentración, absentismo laboral (Villalobos, 2010). Como quiera que como se dieron unas definiciones del Estrés, el grupo de investigación plantea la siguiente:

Son muchas la definiciones de estrés que se puede encontrar teniendo en cuenta el contexto y la finalidad que se tenga; en esta investigación se entiende el estrés laboral a partir del modelo de demanda control, propuesto por Karasek y Theorell el cual explica adecuadamente la interacción entre las exigencias del trabajo y la posibilidad de respuesta del individuo (Rodríguez, 2009), está basado en el supuesto de que los efectos del trabajo en la salud y el comportamiento de los trabajadores, son el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (Díaz et al, 2010).

La Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado (Selye, 1956).

Posteriormente, han sido numerosos los autores que han intentado definir el estado de estrés. No cabe duda de que la conceptualización de estrés más completa vino de parte de McEwen (2000) quien lo consideró como: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p. 173).

### **3.5 Causas del Estrés Laboral**

Existen numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral. A continuación, citaremos algunas de las conclusiones más destacables:

- J Se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo (Balducci, Fraccaroli y Schaufeli, 2011; Hoobler, Rospenda, Lemmon y Rosa, 2010; Neall y Tuckey, 2014). Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que 8 de cada 10 trabajadores españoles se sienten insatisfechos en su trabajo (CepymeNews, 2018).
- J Se ha demostrado que el estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013; Ganster y Rosen, 2013).
- J Además, se ha propuesto que el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral (Raver y Nishii, 2010).
- J Otros han constatado que la falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley y You, 2014; Karimi y Alipour, 2011).

### **3.6 Factores que Condicionan el Estrés Laboral**

Se ha encontrado que determinados factores pueden condicionar la aparición del estrés laboral y sus características. Dichos factores son precipitantes o condicionantes del estrés laboral. Aunque no existe una lista consensuada de dichos factores, algunas investigaciones previas han considerado que éstos podrían ser: la edad de la persona víctima de estrés laboral, el tipo de trabajo, haber padecido otro trastorno psicológico con anterioridad, el tiempo que estaba la persona sin trabajo previamente, algunos rasgos de personalidad como el neuroticismo y el psicoticismo, el género de la víctima y las responsabilidades familiares, entre otros (Colligan y Higgins, 2006; Ganster y Rosen, 2013).

### **3.7 Consecuencias del Estrés Laboral**

Se han de destacar las siguientes consecuencias asociadas con el estrés laboral:

### 3.7.1 Consecuencias cognitivas

Las consecuencias cognitivas que implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores en la memoria de trabajo) (Wiegel, Sattler, Göritz y Diewald, 2014; Rickenbach et al., 2014).

### 3.7.2 Consecuencias físicas

Las consecuencias físicas del estrés laboral y han propuesto que la persona a menudo se queja de insomnios, indicadores cardiovasculares anormales, padecimiento de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, y en una gran mayoría, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, así como dolores de cabeza y cefaleas tensionales (Ganster y Rosen, 2013; Heraclides, Chandola, Witte y Brunner, 2012; Kivimäki y Kawachi, 2015; McCraty, Atkinson y Tomasino, 2003).

### 3.7.3 Consecuencias emocionales

Entre éstas, cabe mencionar labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva (Tennant, 2001; Brosschot, Verkuil y Thayer, 2016).

A manera de glosario y al tenor de la resolución 2646 de 2008, el ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

- ) **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- ) **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

- ) **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- ) **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- ) **protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- ) **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- ) **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- ) **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- ) **Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- ) **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- ) **Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
- ) **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

- ) **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- ) **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- ) **Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.
- ) **Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- ) **Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. \*
- ) **Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

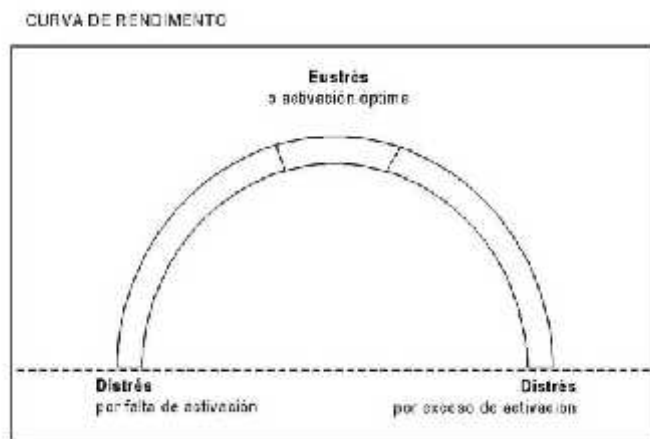
Es importante determinar las causas y consecuencias del estrés provocado en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería, que permitan tomar las medidas que coadyuven a mejorar el clima organizacional.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo, tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para



enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno, y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. Por eso, se puede realizar la distinción entre eustrés o estrés positivo (nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana) que ejerce una función de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación) que provoca (Izquierdo & Cuevas, 2016)



**Ilustración 4 Curva de Rendimiento**

Fuente: (Izquierdo & Cuevas, 2016)

En la actualidad se ha venido tratando de manera rigurosa el tema del Estrés laboral en las personas por los diferentes comportamientos que estas han tenido en el desarrollo de las actividades diarias, lo que ha ocasionado que se tengan medidas para prevenir su aparición, para evitar que esto afecte su salud y el desempeño laboral sea el idóneo para la ejecución de las diferentes actividades.

En el Instituto Tecnológico San Agustín se ha venido presentando el Estrés laboral en diferentes campos de desempeño, lo que se ha hecho notorio en los resultados obtenidos en las últimas evaluaciones realizadas por los estudiantes a los docentes.

La aplicación de las evaluaciones de desempeño del personal administrativo, inciden en los niveles de estrés laboral manejados por los funcionarios, debido a que a través de la herramienta evaluación de satisfacción de programa ubicada en la plataforma virtual Institucional, se permite que cada estudiante evalúe las diferentes áreas y dependencias del Instituto permanentemente, arrojando los indicadores positivos o negativos de cada una de estas áreas, complementadas con las Peticiones, Quejas, reclamos y felicitaciones, tanto de manera virtual (Buzón en línea), como de manera física (Buzón de sugerencias físico), y también se tienen en cuenta, las observaciones de percepción directa de estudiantes, padres de familias y/o acudientes; como los clientes internos que usan los servicios del Instituto, el sistema de gestión de calidad maneja una integralidad del proceso desarrollado, y a través de nuestros amplios canales de interacción, se logran un seguimiento y supervisión constante a las funciones desarrolladas por el personal, estableciendo las acciones correctivas o de mejora que requiera cualquier proceso o procedimiento, reinventando las acciones desarrolladas, garantizando el objetivo de las políticas internas Institucionales, de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a través de la mejora continua.

Los diferentes modelos de medición del Estrés permiten determinar no solo las causas de este, sino los posibles tratamientos para solucionar el problema

## **5. OBJETIVOS GENERAL**

Determinar las causas y consecuencias del estrés provocado en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería, que permitan tomar las medidas que coadyuven a mejorar el clima organizacional.

### **5.1 Objetivos Específicos**

- ) Realizar un diagnóstico al personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín para determinar las posibles falencias relacionadas con el Estrés laboral.

- ) Aplicar el Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión de la Batería de Riesgo Psicosocial establecida por el ministerio del trabajo a todos los funcionarios administrativos de la institución.
- ) Analizar los resultados del instrumento y determinar las posibles causas que originan los altos niveles de estrés laboral del personal administrativo, ocasionando ausencias en las actividades desarrolladas por bienestar, falta de Sentido de Pertenencia por la institución y ausencia comunicación asertiva.

## **6. METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**

La herramienta que se utilizó para la medición del estrés Laboral que se ha presentado en el Instituto Tecnológico San Agustín de la ciudad de Montería, es el cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión de la Batería de Riesgo Psicosocial Anexo 1, la cual tiene como objetivo evaluar los factores de Riesgo laboral y las posibles causas que genera el estrés que manifiestan los trabajadores administrativos, lo cual se ve reflejado en el desarrollo de las diferentes actividades programadas en el horario laboral. La aplicación de esta es de manera obligatoria para todas las empresas de Colombia, sin tener en cuenta el número de sus trabajadores y el estrato económico.

Por medio de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión de la Batería de Riesgo Psicosocial “se puede determinar medidas positivas para la mejora de un buen Clima Organizacional, lo que fortalece el estado de salud mental, físico de cada una de las personas dentro y fuera del área laboral.

La Batería de Riesgo psicosocial fue avalada por el Ministerio de Trabajo mediante la Resolución número 2404 de 2019, por lo cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el instrumento aplicado (cuestionario para la evaluación del estrés -Tercera versión). A través de la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos.

RESOLUCIÓN 2646 DE JULIO 17 DE 2008 Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías.

Está a cargo la aplicación de lo antes mencionado de un Psicólogo especialista en salud Ocupacional.

Lo que se busca con el resultado es armar un plan de mejora para la empresa el cual se cumplirá en el transcurrir de los días, se hará un monitoreo para que el cumplimiento de esté sea de manera favorable y el clima organizacional sea el idóneo para el buen desarrollo de las actividades y bienestar de los trabajadores.

El presente trabajo de intervención en el Instituto Tecnológico San Agustín se desarrolló con una muestra representativa, bajo el siguiente esquema metodológico en las fases.

**Fase 1.** Aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosocial a una muestra del 70% personal administrativo es decir se aplicará la herramienta a 30, de los 43 funcionarios de esta área.

**Fase 2.** Tabulación y Gráficación de los resultados

**Fase 3.** Análisis de resultados.

Nota: El porcentaje de la muestra, se modificó debido a que a través de la situación de emergencia que atraviesa el país, provocado pandemia generada por la COVID-19 actualmente no se encuentran laborando el 100% de estos funcionarios administrativo, por tanto, solo se pudo aplicar la herramienta al 70% de la población; es decir a 30 de los 43 funcionarios de esta área.

Otra posible herramienta para la medición del Estrés laboral hubiese sido posible la entrevista semiestructurada a un grupo seleccionado de trabajadores, igualmente la

observación en profundidad dentro del área de trabajo, los cuestionarios, pero debido a la pandemia del COVID 19, no fue posible.

## 7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 1. ¿Ha presentado, dolores en el cuello y espalda o tensión muscular?



Gráfica 1 dolores en el cuello y espalda o tensión muscular

De la gráfica se puede deducir que 4 funcionarios respondieron nunca equivalente al 13%; 20 administrativos respondieron a veces, equivalente al 67%; 4 respondieron casi siempre, equivalente al 13% y solamente 2 administrativos respondieron siempre, lo que equivale al 7%. Puede concluirse que los dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, no es un factor incidente grave, pero algo preocupante, ante lo cual hay que tomar medidas para mitigar esos efectos.

### 2. Ha presentado, Problemas gastrointestinales, úlceras péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.



Gráfica 2 Problemas gastrointestinales, úlceras péptica, acidez, problemas digestivos o del colon

De los 30 entrevistados, 15 administrativos respondieron nunca, equivalente al 50%; 6 contestaron a veces, equivalente al 20%; 4 respondieron casi siempre, equivalente al 13% y 5 respondieron siempre, equivalente al 17%, presentar problemas gastrointestinales entre otros' Puede deducirse que el factor 2, tiene gran incidencia en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín.

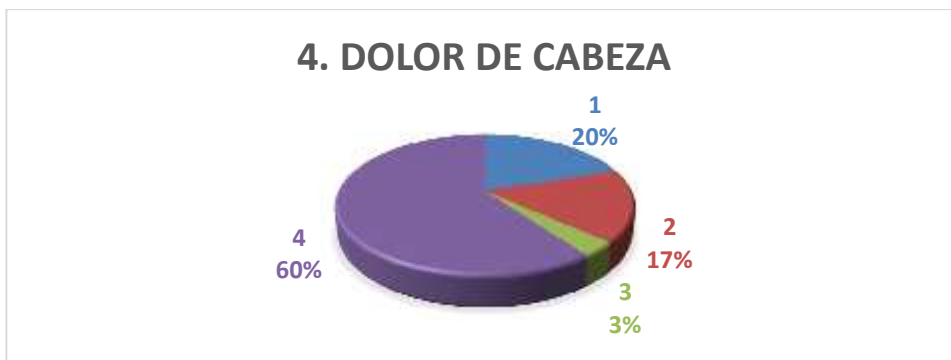
### 3. ¿Ha presentado, Problemas respiratorios?



Gráfica 3 Problemas respiratorios

De los 30 funcionarios entrevistados, 24 respondieron nunca, equivalente al 80%; 4 contestaron a veces, equivalente al 13%; 2 funcionarios respondieron casi siempre, equivalente al 6% y ningún funcionario respondió siempre, equivalente al 0%; de lo cual se puede concluir que, a un gran porcentaje de funcionarios, no se le manifiestan problemas respiratorios, pero habría que estudiar y analizar los 6 funcionarios restantes.

### 4. ¿Ha presentado, Dolor de cabeza?



Gráfica 4 Dolor de cabeza

En esta pregunta 18 funcionarios respondieron, que nunca han padecido dolor de cabeza producido por el trabajo, equivalente al 60%; 1 funcionario administrativo respondió a veces, equivalente al 3%; 5 funcionarios manifestaron casi siempre padecer de dolor de cabeza, lo que equivale al 17% y 6 funcionarios respondieron siempre tener dolor de cabeza, lo que equivale al 20%. Al respecto, es importante aclarar que este factor incide en un 39%, lo que afecta en gran medida a los trabajadores de este sector

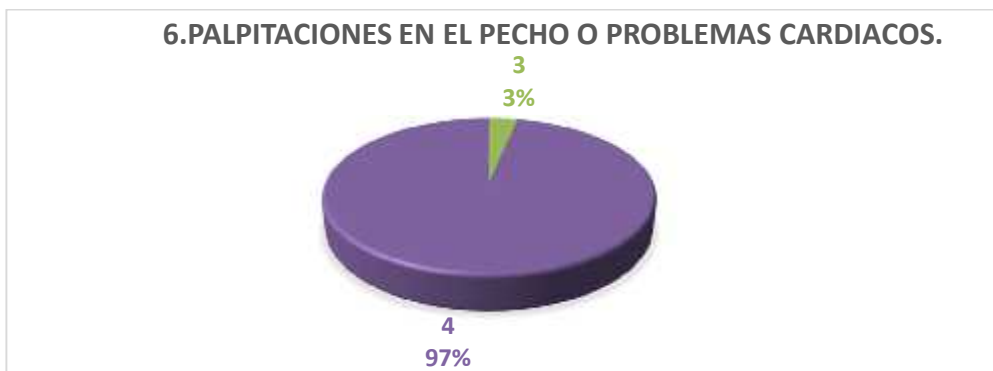
5. ¿Ha presentado, Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche?



**Gráfica 5 Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche**

De los 30 funcionarios encuestados, 16 manifestaron nunca padecer de trastornos del sueño, equivalente al 53%; 9 respondieron a veces padecerlo, equivalente al 30%; 3 manifestaron casi siempre presentarlo, equivalente al 10% y 2 funcionarios, equivalente al 7% respondieron que sufren de Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. Al respecto, es importante aclarar que este factor incide en un 47%, lo que afecta en gran medida a los trabajadores de este sector.

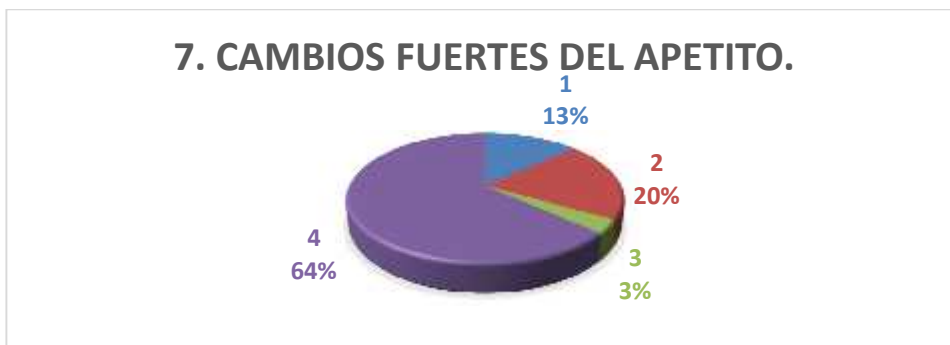
6. ¿Ha presentado, Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos?



Gráfica 6 Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos

En cuanto a palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, 29 funcionarios respondieron nunca, equivalente al 97% y solo uno respondió a veces, equivalente al 3%; lo que significa que este factor no es determinante o no predomina en el Tecnológico San Agustín.

7. ¿Ha presentado, Cambios fuertes del apetito?



Gráfica 7 Cambios fuertes del apetito

De los 30 funcionarios entrevistados, 19 respondieron nunca a cambios fuertes el apetito, equivalente al 64%; 1 funcionario respondió a veces, equivalente al 3%; 6 entrevistados respondieron casi siempre, equivalente al 20% y 4 administrativos respondieron siempre, lo que equivale al 13%. El grado de afectación es a 11 trabajadores y habría que tomar medidas para mitigar estos efectos que estarían causando problemas en el rendimiento laboral.



8. ¿Ha presentado, Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (¿impotencia, frigidez)?



**Gráfica 8 Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)**

El 100% de los encuestados ante la pregunta problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez), respondieron que no presentaban dificultades, lo que no afecta para nada su rendimiento, a menos que se trate de ocultar la información por pena.

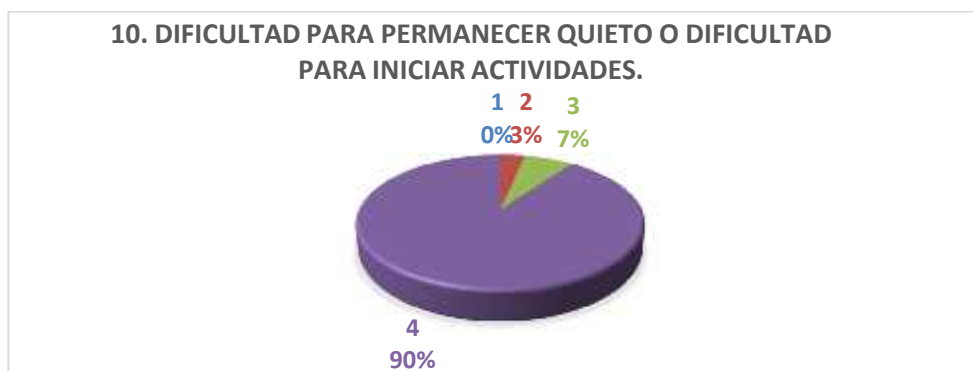
9. ¿Ha presentado, Dificultad en las relaciones familiares?



**Gráfica 9 Dificultad en las relaciones familiares**

Ante la pregunta sobre dificultades en las relaciones familiares, 21 funcionarios respondieron nunca presentarlas, equivalente al 70%; 2 funcionarios indicaron que a veces, lo que equivale al 7%; 3 manifestaron que casi siempre las presentan, equivalente al 10% y 4 administrativos, respondieron que siempre, las presentan, equivalente al 13%. Factor de baja incidencia en las afectaciones a las relaciones familiares.

10. ¿Ha presentado, Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades?



Gráfica 10 Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades

De los 30 funcionarios administrativos, 27 respondieron nunca, equivalente al 90%; 2 administrativos manifestaron a veces, equivalente al 7%; un funcionario manifestó casi siempre, equivalente al 3% y ninguno funcionario respondió siempre.

11. ¿Ha presentado, Dificultad en las relaciones con otras personas?



Gráfica 11 Dificultad en las relaciones con otras personas

En el punto relacionado a la Dificultad en las relaciones con otras personas, 16 funcionarios respondieron nunca presentarlos, equivalente al 53%; 5 funcionarios manifestaron presentarlo a veces, equivalente al 17%; 5 de ellos respondieron,

presentarlos siempre, equivalente al 17% y 4 funcionarios manifestaron presentarlos casi siempre, lo que equivale al 13%.

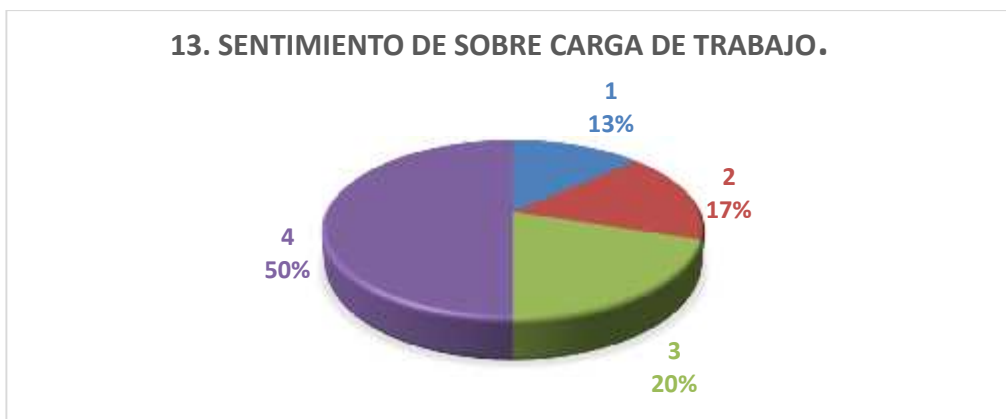
12 ¿Ha presentado, Sensación de aislamiento y desinterés?



Gráfica 12 Sensación de aislamiento y desinterés

En el punto relacionado al aislamiento, 17 administrativos, indicaron que nunca han manifestado esta sensación, equivalente al 57%; 7 administrativos respondieron a veces, equivalente al 23%; 3 funcionarios indicaron casi siempre sentirlo, equivalente al 10% y 3 de ellos manifestaron siempre sentir la sensación de aislamiento y desinterés, equivalente al 10%.

13 ¿Ha presentado, Sentimiento de sobre carga de trabajo?



Gráfica 13 Sentimiento de sobre carga de trabajo

De los 30 funcionarios entrevistados, 15 funcionarios manifestaron nunca sentir sobre carga de trabajo, equivalente al 50%; 6 respondieron a veces, equivalente al 20%; 5 funcionarios indicaron casi siempre, equivalente al 17% y 4 de los funcionarios entrevistados, manifestaron siempre sentir sobre cargad de trabajo, equivalente al 13%. Factor incidente en un 50% en su rendimiento, porque expresan que están sobrecargados

14 Ha presentado, ¿Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes?



Gráfica 14 Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes

En este punto de la entrevista, 25 administrativos respondieron nunca, lo que equivale al 84%; 3 de ellos manifestaron a veces sentir dificultad para concentrarse, equivalente al 10%; uno de ellos indico casi siempre sentirla, lo que equivale al 3% y también uno de ellos indico siempre sentir dificultad, equivalente al 3%. Factor de poca incidencia en el rendimiento del trabajo.

15 Ha presentado, Aumento en el número de accidentes de trabajo.



Gráfica 15 Aumento en el número de accidentes de trabajo

En cuanto al Aumento en el número de accidentes de trabajo. 29 funcionarios manifestaron nunca, equivalente al 97% y un funcionario indicó veces, equivalente al 3%. De lo anterior se puede deducir, que las condiciones físicas y laborales son óptimas y ofrecen garantía a los trabajadores.

16 Ha presentado, Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.



Gráfica 16 Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida

En este punto de los 30 funcionarios entrevistados, 22 funcionarios manifestaron nunca no tener sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, equivalente al 73%; 3 indicaron a veces sentir frustración, equivalente al 10%; 3 manifestaron casi siempre sentirse frustrados con este tema, equivalente al 10% y 2 funcionarios indicaron siempre sentir frustración en este punto, equivalente al 7%.

17 Ha presentado, Cansancio, tedio o desgano.



Gráfica 17 Cansancio, tedio o desgano

De los 30 funcionarios entrevistados, 24 manifestaron nunca sentir los síntomas referidos, equivalente al 80%; 1 funcionario indico a veces, equivalente al 3%; 1 funcionario indicó casi siempre sentir los síntomas, equivalente al 3% y 4 respondieron siempre sentir estos síntomas, equivalente al 14%.

18 Ha presentado, Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.



Gráfica 18 Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.

En este punto de la entrevista, 23 funcionarios manifestaron nunca disminuir su rendimiento, equivalente al 77%; 4 respondieron que a veces, han sentido disminución del rendimiento, equivalente al 13%; 2 funcionarios respondieron casi siempre, equivalente al 7% y 1 funcionario manifestó sentir siempre disminución de su rendimiento, equivalente al 3%.

19 Ha presentado, Deseo de no asistir al trabajo.



Gráfica 19 Deseo de no asistir al trabajo

De los 30 funcionarios entrevistados, 21 manifestaron nunca tener deseo de no ir al trabajo, equivalente al 75%; 2 indicaron a veces sentir el deseo de no ir, equivalente al 7%; 2 funcionarios respondieron que a veces, tienen deseos de no ir al trabajo, equivalente al 7% y 3 manifestaron tener siempre deseo de no ir al trabajo, lo que equivale al 11%.

20. Ha presentado, Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.



Gráfica 20 Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace

En este punto de la entrevista, 19 funcionarios respondieron nunca tener estos sentimientos; 6 manifestaron a veces sentir poco compromiso o bajo interés, equivalente al 20%; 2 funcionarios indicaron casi siempre, tener bajo compromiso o interés, equivalente al 7% y 3 manifestaron siempre, sentir bajo compromiso o interés hacia el instituto al momento de realizar las actividades, equivalente al 10%.

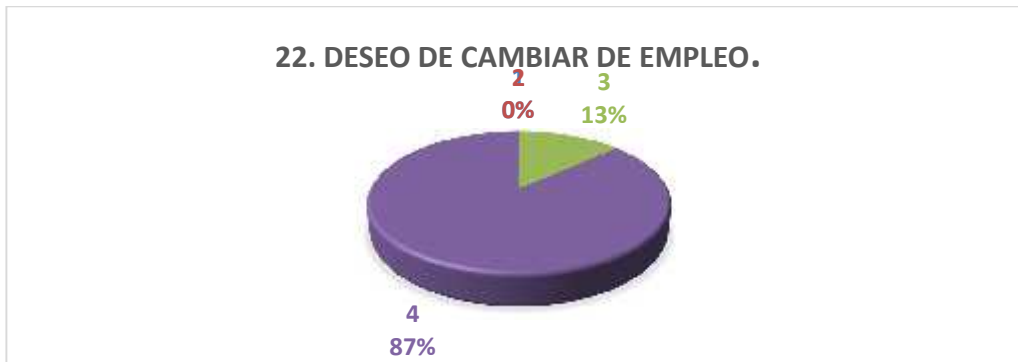
21. Ha presentado, Dificultad para tomar decisiones.



Gráfica 21 Dificultad para tomar decisiones

De los 30 funcionarios entrevistados, 21 indicaron nunca tener dificultad para tomar decisiones, equivalente al 70%; 5 funcionarios indicaron a veces sentir dificultad, equivalente al 17%; 4 manifestaron sentir casi siempre esta dificultad, equivalente al 13% y ninguno respondió siempre tener dificultad para tomar decisiones, equivalente al 0%.

22. Ha presentado, Deseo de cambiar de empleo.



**Gráfica 22 Deseo de cambiar de empleo**

En este punto de la entrevista, 26 de los funcionarios manifestaron nunca desear cambiar de empleo, equivalente al 87% de ellos; 4 manifestaron a veces sentir deseo de cambiar de empleo, equivalente al 13%, esto connota que no hay un deseo de cambiar el empleo, lo que podría entenderse como un buen sentido de pertenecía.

23. Ha presentado, Sentimiento de soledad y miedo.



**Gráfica 23 Sentimiento de soledad y miedo**

De los 30 funcionarios entrevistados, 21 de ellos manifestaron nunca tener sentimientos de soledad y miedo, equivalente al 70%; 6 funcionarios respondieron que a veces tienen ese sentimiento, equivalente al 20%; 3 de ellos indicaron casi siempre tener este



sentimiento, lo que equivale al 10% y ningún funcionario respondió siempre tener este sentimiento, lo que equivale al 0%. Siendo este un factor poco influyente

24. Ha presentado, Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.



Gráfica 24 Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos

En este punto de la entrevista 25 funcionarios manifestaron nunca tener sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, equivalente al 84%; 3 manifestaron tener a veces estos sentimientos, equivalente al 10%; 1 de ellos indico tener casi siempre estos sentimientos, equivalente al 3% y 1 funcionario manifestó siempre tener este sentimiento, equivalente al 3%, siendo un factor poco incidente

25. Ha presentado, Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.



Gráfica 25 Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza

En este punto de la entrevista, 27 funcionarios manifestaron que nunca han tenido sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, equivalente al 91%; 1 de ellos manifestó a veces tener este sentimiento, equivalente al 3%; 1 funcionario indico casi siempre tener este sentimiento, equivalente al 3% y 1 de los funcionarios manifestó siempre tener este sentimiento, equivalente al 3%; factor de poca importancia e incidencia en su rendimiento

26. Ha consumido droga para aliviar la tensión o los nervios.



Gráfica 26 Ha consumido droga para aliviar la tensión o los nervios

De los 30 funcionarios entrevistados Al respecto, todos los 30 funcionarios respondieron que nunca han consumido drogas para aliviar la tensión o los nervios, equivalente al 100%. la respuesta fue categórica.

27. Ha presentado, Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirvo para nada”



Gráfica 27 Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirvo para nada

En este punto de la entrevista, 27 de los funcionarios encuestados manifestaron que nunca han tenido sentimientos de este tipo, equivalente al 90%; 2 de ellos manifestaron a veces tener este sentimiento, equivalente al 7% y uno de los funcionarios indico que casi siempre tiene este sentimiento, equivalente al 3%.

28. Ha consumido bebidas alcohólicas o cigarrillo.



Gráfica 28 Ha consumido bebidas alcohólicas o cigarrillo

De los 30 funcionarios entrevistados, 25 de ellos manifestaron nunca consumir bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, equivalente al 83%; 2 funcionarios manifestaron a veces consumir, estas bebidas, lo que equivale al 7%; 2 de los funcionarios indicaron casi siempre consumir estas bebidas o cigarrillos, equivalente al 7% y 1 funcionarios manifestó siempre consumir estas bebidas o cigarrillos, equivalente al 3%.

29. Ha presentado, Sentimiento de que está perdiendo la razón.



Gráfica 29 Sentimiento de que está perdiendo la razón

En este punto de la entrevista, los 30 funcionarios manifestaron que nunca han sentido que están perdiendo la razón, lo que equivale al 100% de la población.

30. Ha presentado, Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.



Gráfica 30 Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad

De los 30 funcionarios entrevistados, 28 manifestaron nunca haber tenido comportamientos rígidos, obstinados o de terquedad, equivalente al 93%; 1 funcionario manifestó a veces, haber tenido estos comportamientos, equivalente al 3% y 1 funcionario manifestó casi siempre tener este comportamiento rígido, obstinado o de terquedad, equivalente al 3%.

31. Ha presentado, Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.



Gráfica 31 Sensación de no poder manejar los problemas de la vida

En este punto de la entrevista, 25 de los funcionarios manifestaron nunca haber tenido sensación de no poder manejar los problemas de la vida, equivalente al 83%; 3 de ellos manifestaron a veces tener esta sensación, equivalente al 10% y 2 funcionarios indicaron casi siempre tener sensación de no poder manejar los problemas de la vida, equivalente al 7%.

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en los resultados del instrumento aplicado al personal administrativo del Instituto, luego de tabular y graficar los resultados a las 31 preguntas del cuestionario, se puede destacar un grupo de síntomas asociados al estrés dentro de la población objetivo de la encuesta, esto quiere decir que la incidencia de las actividades y funciones desarrolladas, durante y fuera de la jornada laboral, generan índices de estrés y condiciones fisiológicas perceptibles, a compañeros y familiares.

Por este motivo en apoyo del área de Bienestar Institucional, el área de Gestión de calidad, de Gestión de talento humano, Gestión administrativa, se ha planteado el siguiente plan de mejoramiento y plan de acción, con el fin de contrarrestar, la presencia de los síntomas más comunes y reiterativos en la comunidad agustiniana, de la siguiente forma:

**Tabla 10 Plan de Mejoramiento**

<b>INDICADORES MAS REPRESENTATIVO S QUE CAUSAN EL ESTRÉS</b>	<b>TEMÁTICA POR DESARROLLA R</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENT O</b>	<b>RESPONSABLE S</b>
Dolor de cabeza	Pausas activas, mejorar la higiene postural, horarios flexibles	Diarias	Psicóloga, Bienestar Institucional, SG- SST/GC

<b>INDICADORES MAS REPRESENTATIVOS QUE CAUSAN EL ESTRÉS</b>	<b>TEMÁTICA POR DESARROLLAR</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Problemas gastrointestinales	Buenos hábitos alimenticios con cumplimientos de horarios	Diarios	Psicóloga, Bienestar Institucional, SG-SST/GC
Dificultad de relaciones con otras personas	Charlas de desarrollo motivacional y personal	Quincenal	Psicóloga, Bienestar Institucional, SG-SST/GC
Sentimiento de sobrecarga de trabajo	Bajar los niveles de presión en el trabajo. Organizar las actividades Descansos más prolongados	Semanal	Psicóloga, Bienestar Institucional, SG-SST/GC

**Tabla 11 Plan de Acción**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO A ESPERAR</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN</b>
Pausa Activa (relajación)	Mejorar la calidad de vida de los funcionarios en el desarrollo de las actividades diarias.	Disminuir el riesgo de enfermedades profesionales, estimular y favorecer la circulación, disminuir el estrés, mejorar el desempeño laboral.	Semanal

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO A ESPERAR</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN</b>
Charla sobre el Bienestar social	Mejorar las actitudes de los trabajadores frente a las diferentes situaciones que se les presente.	Resolver favorablemente la situación problemática de los trabajadores.	Mensual
Charla sobre la comunicación asertiva	Capacitar a los funcionarios del Instituto Tecnológico San Agustín de Montería por medio de charlas, acerca del reconocimiento y el respeto de opinión y saber expresarse adecuadamente.	Claridad acerca la importancia de tener una buena comunicación asertiva dentro y fuera del área laboral.	Quincenal
Construcción de metas	Conocer y ampliar el conocimiento de los ideales propuesto por cada trabajador.	Motivarlos a ser personas perseverantes y tener iniciativa para la realización de sus metas diariamente.	Mensual
Proyecto de vida	Visionar a los funcionarios de las proyecciones positiva hacia un futuro.	Darles bases hacia su proyecto de vida.	Trimestral

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO A ESPERAR</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN</b>
Actividades lúdica- deportiva.	Integración de los funcionarios de la clínica del río	Fortalecimiento de la importancia de los valores en el ambiente laboral.	Mensual
Orientación sobre la Psicología Positiva.	Charla acerca de la importancia de psicología positiva y todo lo relacionado con el tema	Construir un modelo de la felicidad personal	Mensual
Charlas de desarrollo motivacional y personal	Fortalecimiento en el área de salud mental, comunicación asertiva, trabajo en equipo, autoestima, liderazgo, roles en familia.	Sensibilizar al personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de Montería sobre el compromiso hacia la calidad de vida laboral, equidad, respeto, solidaridad y tolerancia.	Mensual

## 9. CONCLUSIONES

Luego de la aplicación del instrumento y la tabulación de los resultados de este, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas, se pueden concluir lo siguiente:

Que en el Instituto los funcionarios del área administrativa, presentan o han presentado síntomas y condiciones fisiológicas, relacionadas con el estrés causado por las actividades y funciones realizadas en su jornada laboral, que entre los resultados más destacados o



sintomatología más presente se encuentra el dolor de cabeza, con un factor de incidencia del 39%, lo que afecta en gran medida a los trabajadores de este sector; los problemas gastrointestinales, tiene incidencia del 50% en el personal administrativo; un 47% manifestó tener dificultad en las relaciones con otras personas y un 50% manifestó sentir sobrecarga de trabajo, lo cual reitera la importancia de supervisar y controlar estos factores, para evitar accidentes laborales y posibles accidentes que puedan generar, ausencias laborales, incapacidades y renunciaciones.

Es importante destacar que se pretende realizar la encuesta al personal académico, para conocer al detalle las condiciones de y sintomatologías de esta área; también se recomienda que debe repetirse, la aplicación de estos instrumentos en el mes de junio del año 2021; es posible que muchas de las respuestas de los funcionarios, se vieran afectadas o inducidas por las condiciones de aislamiento, por la emergencia sanitaria, declarada por el gobierno, como consecuencia de la pandemia por el virus del Covid-19.

Es importante comparar los resultados y estadísticas de ambas encuestas, para determinar si los controles y estrategias aplicadas, fueron o no eficaces.

## **10. RECOMENDACIONES**

- ) Es importante que la Institución, se comprometa a desarrollar y ejecutar el plan de mejoramiento diseñado, para mitigar los síntomas que presentan los funcionarios, disminuyendo los niveles de estrés presentes, mejorando las condiciones laborales y creando bienestar, lo cual potencializara los resultados en el desempeño y compromiso de los mismos al realizar sus funciones.
- ) Diseñar estrategias y actividades que permitan detectar, controlar, prevenir y disminuir las condiciones o situaciones que generan estrés en los funcionarios, creando grupos de apoyo, atención priorizada, generando espacios o zonas de relajación dentro del Instituto, de esta forma, evitamos que puedan presentarse accidentes laborales, conflictos por situaciones estresantes.

- ) Se recomienda que este instrumento se aplique a todo el personal académico de la Institución, para integrar el plan de mejoramiento; a su vez se destaca que la situación de emergencia que vive el país, puede aumentar los niveles y sintomatologías presentadas por el trabajo desde casa; por lo tanto se repetirá el instrumento al personal administrativo en el mes de junio del año 2021 y se compararan los resultados, esperando encontrar resultados más positivos, como resultado de las acciones implementadas, e esta forma se evaluarán las medidas fueron efectivas o se evaluarán otras de mayor impacto.

## 11. REFERENCIAS

- ) Álvarez González, M. (1995). *Orientación profesional*. Barcelona: Cedecs.
- ) Álvarez González, M. y Bisquerra, R. (Coords.). (1996-2001). *Manual de orientación y tutoría*.
- ) Arlsura. (2018). *173 noticias riesgos profesionales*. Recuperado de <https://www.arlsura.com/index.php/173-noticias-riesgos-profesionales/noticias/2248-despidete-del-estres-laboral>
- ) Barcelona: Praxis. Álvarez, M. (Coord.). (2001). *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*. Barcelona: Praxis.
- ) Benavent Oltra, J. A. (2000). *La orientación psicopedagógica en España. Desde 1939 hasta la Ley General de Educación de 1970* (Vol. II). Valencia: Promolibro.
- ) Bisquerra, R. (1995). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.
- ) Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- ) Bisquerra, R. (2005). *Acción tutorial y educación emocional*. Barcelona: Donbosco.
- ) Bisquerra, R. (Coord.). (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis.
- ) Bisquerra, R. (Coord.). (2002). *La práctica de la orientación y la tutoría*. Barcelona: Praxis.

- J Cid, S. (2017). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://www.psicologoenmadrid.co/estres-laboral/>
- J Csikszentmihalyi, M. (1997). *Fluir (flow). Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- J Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. Madrid: Santillana-UNESCO.
- J Elías, M. J., Tobías, S. E. y Friedlander, B. S. (1999). *Educación con inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza Janés.
- J Fernández, V. (2017). *Consejos para prevenir el estrés laboral*. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones>
- J <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- J Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- J Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- J Hernández, A. (2013). *Estar bien para trabajar bien*. Recuperado de <http://www.fnd.cl/cursomanejodeestreslaboral.html>
- J <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>
- J Mansilla, F. & Favieres, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevención/>
- J Proaño, E. (2012), *Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un hotel de Quito*. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1817>
- J Resolución 2646 del 2008. Ministerio de la protección social
- J Rodríguez E, Menéndez A. La Medicina del trabajo en la historia. En: Gil F. Tratado de Medicina del Trabajo. Primera Edición, España: Masson SA Editores; 2005: 3 – 6.

J UTP. (2015). *Impacto del estrés laboral*. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf;sequence=1>

## 12. ANEXOS

### METODOLOGÍA DE TRABAJO DE CAMPO

Anexo 1 cuestionario para evaluación del estrés

#### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS -TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que le indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

#### ESTADÍSTICA. APLICADA A 30 DE 43

Tabla 12 Cuestionario para evaluación de estrés

MALESTARES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
1.Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	2	4	20	4	30
2.Problemas gastrointestinales, úlceras péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	5	4	6	15	30
3.Problemas respiratorios.	0	2	4	24	30
4. Dolor de cabeza	6	5	1	18	30
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	2	3	9	16	30
6.Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	0	0	1	29	30
7. Cambios fuertes del apetito.	4	6	1	19	30
8.Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	0	0	0	30	30
9. Dificultad en las relaciones familiares.	4	3	2	21	30
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	0	1	2	27	30
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	5	4	5	16	30
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	3	3	7	17	30

<b>MALESTARES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>TOTAL</b>
13. Sentimiento de sobre carga de trabajo.	4	5	6	15	30
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	1	1	3	25	30
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0	0	1	29	30
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	2	3	3	22	30
17. Cansancio, tedio o desgano.	4	1	1	24	30
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	1	2	4	23	30
19. Deseo de no asistir al trabajo.	3	2	2	21	30
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	3	2	6	19	30
21. Dificultad para tomar decisiones.	0	4	5	21	30
22. Deseo de cambiar de empleo.	0	0	4	26	30
23. Sentimiento de soledad y miedo.	0	3	6	21	30
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	1	1	3	25	30
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	1	1	1	27	30
26. Consumo de droga para aliviar la tensión o los nervios.	0	0	0	30	30
27. Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirvo para nada”	0	1	2	27	30
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	2	1	2	25	30
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0	0	0	30	30
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	1	1	28	30
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0	2	3	25	30
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>65</b>	<b>111</b>	<b>701</b>	<b>930</b>

